



## **O Telefone e a Imagem do Serviço**

### **Público Alvo**

Todos aqueles que diariamente utilizam o telefone como instrumento de trabalho

### **OBJECTIVOS**

Tendo em conta que a voz do(a) telefonista é o 1º contacto do exterior com o Serviço, esta acção visa desenvolver competências/ saberes do formando, de forma a serem capazes de:

- Atender com clareza e amabilidade
- Orientar com bom senso e eficácia
- Satisfazer todos os pedidos
- Lidar com situações difíceis

### **CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

#### **1. Avaliar o impacto da função atendimento ao nível do Serviço e do cliente**

- **Conhecer** as novas exigências dos clientes em matéria de acolhimento e qualidade do serviço.
- **Identificar** as consequências do atendimento telefónico para a organização.

#### **2. Valorizar a imagem do Serviço**

- **Conhecer** o Serviço: suas actividades; imagem que projecta; veículos que utiliza.

#### **3. Compreender a função de telefonista**

- **Avaliar** a sua responsabilidade na criação e reforço da imagem do Serviço.
- **Interiorizar** a noção de qualidade da prestação de serviço. Motivações no trabalho; Perfil requerido.

#### **4. Optimizar a comunicação**

- **Saber** comunicar.
- **Identificar** e ultrapassar barreiras e constrangimentos à comunicação.
- **Descobrir** e utilizar atitudes favoráveis à comunicação.

#### **5. Cuidar a palavra como instrumento de trabalho**

- **Saber** escutar.
- **Dominar** o vocabulário.
- **Aperfeiçoar** a comunicação verbal.

#### **6. Saber utilizar a voz como veículo da palavra**

- **Diferenciar** as características da voz:
  - timbre, entoação, dicção e ritmo., instrumento de imagem.

#### **7. Descobrir as potencialidades dos instrumentos de trabalho indispensáveis à função do atendimento**

- **O atendimento telefónico:**
  - **Anunciar** e valorizar a organização;
  - **Identificar** o interlocutor, com tacto e precisão;

- **Utilizar** questões-chave;
  - **Anotar** a mensagem com precisão e adaptada ao destinatário;
  - **Transferir**, transmitir e/ou encaminhar;
  - **Reformular**. Concluir.
- 8. – A indispensável colaboração entre telefonistas e secretárias.**
- O **atendimento de um visitante**:
    - **Acolher** o visitante;
    - **Estabelecer** uma relação positiva;
    - **Compreender** o assunto e saber questionar o interlocutor;
    - **Orientar**;
    - **Manter-se** informado para informar.
  - **Lidar** com situações difíceis:
    - **Adoptar** um comportamento positivo.
  - **Praticar** a escuta activa.
  - **Adquirir** regras e conceitos práticos.
- 9. Organizar o posto de trabalho**
- **Seleccionar** os instrumentos de trabalho indispensáveis.
  - **Trabalhar** em equipa e assegurar a continuidade do serviço.
  - **Zelar** pela qualidade do espaço de atendimento/recepção.

***Duração / Datas de Realização / Horário de Realização***

---

O curso tem uma duração total de 12 horas.

Datas de Realização: 04 a 07 de Dezembro de 2007

Horários de Realização: 17h00 às 20h00

Local: Angra do Heroísmo

***FORMADOR***

---

Sra. Ana Maria Toste

Formadora certificada no Sistema Nacional de Certificação Nacional na Área do Secretariado e Atendimento.